

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofyan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Manajemen Usahawan Indonesia. Nomor 01 Tahun XXXII Januari.
- T Widjaja, Bernard. 2006. *Lifestyle Marketing. Servlist: Paradigma Baru Pemasaran Jasa dan Lifesyle*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dony, Setiadi. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, Tempat yang mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Melakukan Pembelian R.M. Noroyono di Purwodadi (Skripsi)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Nawawi, Hadari. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metode Research*. Jilid 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handi, Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Handi, Irawan. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hendri, Ma'ruf. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, B. 1997. *TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global*. Jakarta: Djambatan.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan*, Cetakan Kedua. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher. 2002. *Service Marketing In Asia* . Prentice Hall Inc Singapore.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. V No. 1 Mei 2006, hal 41-62.
- Radiosunu, 2001. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis Edisi ke-2*. Yogyakarta: BPFE.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Salusu, I. 2003. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: PT Grasindo.
- Setiabudi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen*: Jakarta: Kencana.
- Sholihah, Siti. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toserba Luwes Di Kabupaten Wonogiri* (Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Yang Efektif Dan Profitable*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

*Skripsi-manajemen.blogspot.com/2012/12/pengertian-keputusan-pembelian.html*. Diakses tanggal 20 Maret 2014 pukul 03.25 WIB

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Keempat. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.

Swastha, Basu DH. dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Edisi 1. Yogyakarta Andi.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.

Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Zeithaml, Valeria A, and Mary Jo Bitner, 2000, "Service Marketing Integrating Customer Focus Accross The Firm", Mc Grow Hill. Dalam <http://www.qualitydigest.com/html/qualitydef.html.com>. Diakses tanggal 23 Maret 2015 pukul 10.00 WIB